



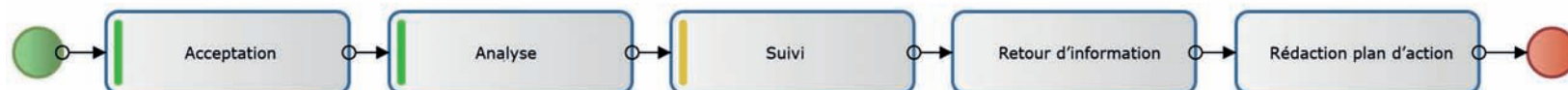
Process2Flow 'Flow Designer'

Vous dessinez en un tournemain votre procédure de réclamation exactement de la manière dont vous voulez qu'elle soit exécutée. Vivaldi Process2Flow dispose notamment d'un 'flow designer' qui est basé sur la présentation BPMN (Business Process Modelling Notation). Cette présentation intuitive des processus d'entreprise fait que chacun dans une organisation, des utilisateurs techniques jusqu'aux utilisateurs commerciaux, soit capable de suivre et d'interpréter les processus.

C'est le logiciel qui doit s'adapter à votre situation et non pas le contraire !

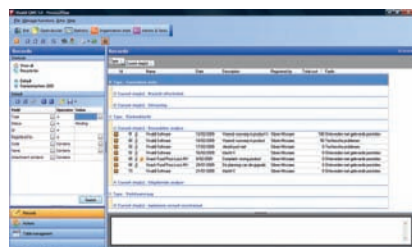
Chaque entrepreneur est convaincu de la nécessité de l'**amélioration** continue à fin de préserver sa position compétitive dans un marché de plus en plus concurrentiel.

Améliorer commence par rendre satisfait vos clients et vos collaborateurs. Un suivi efficace et l'analyse des plaintes constituent la première étape du processus d'amélioration : ainsi, vous transformez vos plaintes en opportunités.



Avec Vivaldi Process2Flow, vous serez à même de centraliser votre suivi des réclamations dans une base de données.

Vivaldi Process2Flow fait en sorte que vous vous organisiez efficacement, que vous analysiez minutieusement et que votre entreprise soit rentable. Gérez aussi bien vos plaintes clients, vos plaintes fournisseurs ainsi que vos réclamations internes. Déterminez vos actions correctives et préventives et faites le suivi de votre plan d'action complet.



Vue d'aperçu:

Dans Vivaldi Process2Flow, vous créez librement la liste de plaintes:

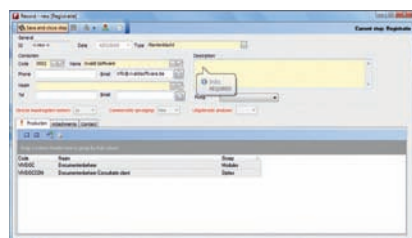
- Choisissez les colonnes qui doivent être visibles.
- Déterminez le tri des données sur base de plusieurs colonnes dans votre vue d'aperçu.
- Groupez vos plaintes sur base de différentes propriétés telles que le type, l'état d'avancement ...



Surveillez les échéances de votre gestion des plaintes à l'aide de codes couleur, une présentation graphique du processus et des courriels de rappel à l'approche ou le franchissement de l'échéance.

Convivialité:

Grâce aux filtres librement définissables, vous retrouvez rapidement les plaintes que vous recherchez. Vous pouvez sauvegarder un filtre par défaut qui s'active dès que vous lancez l'application.



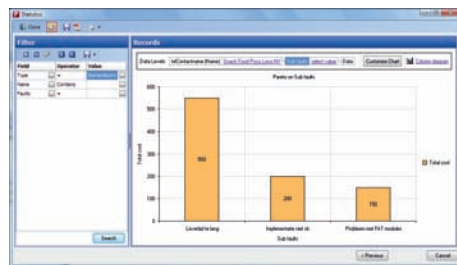
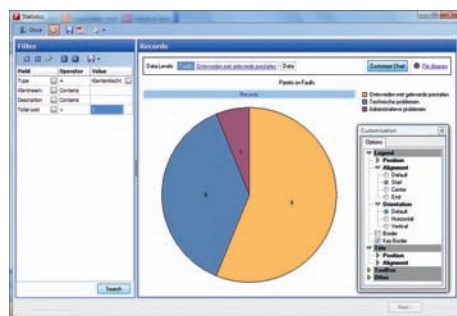
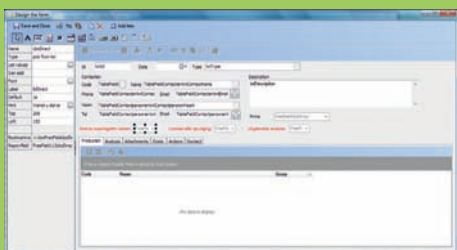
Vous pouvez faire apparaître à l'écran comme par enchantement l'état et l'avancement d'un processus par le biais d'une présentation graphique selon le standard BPMN. Cette présentation vous permet de vous faire en quelques secondes une idée de l'état de la plainte. Cela vous sera fort utile au moment où vous avez à nouveau en ligne un client qui s'est plaint.

Process2Flow assiste l'opérateur lorsqu'il remplit le formulaire de plaintes. A moyen d'arrière-fonds colorés, l'opérateur aperçoit directement les champs qu'il doit remplir obligatoirement. Les données qui ne sont pas importantes dans la phase actuelle du processus de réclamation sont masquées à fin de simplifier au maximum le formulaire.



Process2Flow 'Form Designer'

Créez avec le 'form designer' vos propres formulaires et récoltez ainsi exactement les données qui sont importantes pour vous. Il ne faut aucun prérequis informatique pour être à même de créer un nouveau formulaire ou de modifier un formulaire existant. Vous déterminerez la mise en page de votre formulaire en sélectionnant et déplaçant les champs avec l'appui d'assistants rapides. Process2Flow crée pour vous les tables et champs nécessaires dans la base de données.



Analyses des erreurs et des causes:

Définissez les erreurs, les sous-erreurs, les causes et les sous-causes dans une structure arborescente à fin de pouvoir mieux classifier vos plaintes.

Analyse des coûts:

Tous les coûts afférents aux clients seront correctement associés aux plaintes correspondantes. Vivaldi va même jusqu'à permettre d'attribuer préalablement des coûts fixes, comme par exemple des coûts administratifs, à certaines étapes du processus. Ceci vous donne une bonne idée du coût total de la qualité dans votre gestion des plaintes.

Actions correctives et préventives:

Enregistrez des processus connexes tels que des actions correctives ou une plainte fournisseur directement à partir d'une plainte client. Pour chaque plainte, vous pouvez appeler une liste avec les processus associés ou inversement, vous pouvez retracer dans chaque processus la plainte originale.

Pièces-jointes:

Liez toutes les pièces-jointes importantes (courriels entrants et sortants, photos, lettres ...) à la plainte à fin de tout centraliser. Ainsi, vous pouvez appeler des fichiers à partir de votre disque dur, générer des avenants à l'aide de modèles en MS Word ou à partir d'un scanqueue ou même lier des fichiers en provenance de la gestion documentaire de Vivaldi.

Historique:

Vivaldi enregistre toutes les actions et interventions dans une liste d'aperçu fort pratique. Ainsi, vous savez parfaitement qui a exécuté quelle étape et quand.

Enregistrement des prestations:

Enregistrez les prestations prévues et celles réellement exécutées.

Statistiques et rapportage:

Vous pouvez appeler rapidement les statistiques et les rapports souhaités à partir du système.

- Paréto sur les erreurs, les groupes de produits, les départements...
- Evolution du nombre de plaintes, du nombre de produits retournés, des coûts...
- Temps écoulés de vos processus de plaintes et des étapes individuelles.
- Indicateurs de performance sur le nombre de plaintes, le nombre dans les délais, le nombre déchu ...
- Listes de plaintes qui correspondent à vos critères de sélection.
- Rapport d'aperçu d'un plainte particulière.